

Percepción ciudadana frente al gobierno abierto del municipio de Pueblo Bello - Colombia, año 2021

Citizen perception of the open government of the municipality of Pueblo Bello - Colombia, year 2021

Antonio Yesid Pedroza Estrada | Martha María Charris Balcázar
Ana Elvira Mercado | Wilfer De León Fernández

RESUMEN

Este trabajo es un avance del proyecto de investigación: “Impacto en la gobernabilidad e imagen pública de las acciones de gobierno frente a la pandemia del COVID-19. Caso municipio de Pueblo Bello, César”. Su objetivo fue analizar la estructura de la imagen pública del municipio de Pueblo Bello, César, Colombia; con el fin de medir la percepción de la ciudadanía frente a las acciones de gobierno. Se desarrolló dentro de un enfoque cuantitativo, determinado como un estudio observacional descriptivo de corte transversal, aplicando un cuestionario tipo encuesta con una muestra de 90 habitantes de la población con acceso a las redes sociales de la municipalidad. Se pudo observar una baja interacción en los accesos por parte del ciudadano a las plataformas digitales del municipio, causado, entre otras causas, por el desconocimiento de los servicios ofertados en las plataformas y la desactualización de la información; se encontró que la información suele estar desactualizada y por ende el desempeño que el municipio realiza, suele ser a medias.

Palabras Clave: percepción ciudadana; gobierno abierto; imagen pública; redes sociales; acciones de gobierno.

ABSTRACT

This work is an advance of the research project: Impact on governance and public image of government actions in the face of the Covid-19 pandemic. Case of the municipality of Pueblo Bello, Cesar. Its objective was to analyze the structure of the public image of the municipality of Pueblo Bello-Cesar, Colombia; in order to measure the perception of citizenship regarding government actions. It was developed within a quantitative approach, determined as a cross-sectional descriptive observational study,

Antonio Yesid Pedroza Estrada
antonio.pedroza@esap.edu.co

Martha María Charris Balcázar
marthacharrisacademico@gmail.com

Ana Elvira Mercado
anamercado@esap.edu.co

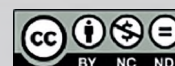
Wilfer De León Fernández
wilferfernandez@esap.edu.co

Escuela Superior de Administración
Pública - ESAP

COLOMBIA

COMO CITAR ESTE ARTÍCULO

Pedroza Estrada, A. Y., Charris Balcázar, M. M., Mercado, A. E., De León Fernandez, W. (2021). Percepción ciudadana frente al gobierno abierto del municipio de Pueblo Bello - Colombia, año 2021. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas*, 27(2), 135 - 149. <http://dx.doi.org/10.30972/rfce.2725662>



<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Revista de la Facultad de Ciencias Económicas
ISSN 1668-6357 (formato impreso) ISSN
1668-6365 (formato digital) por Facultad de
Ciencias Económicas Universidad Nacional
del Nordeste (UNNE) Argentina se distribuye
bajo una Licencia Creative Commons
Atribución – No Comercial – Sin Obra
Derivada 4.0 Internacional.

applying a survey-type questionnaire with a sample of 90 inhabitants of the population with access to the social networks of the Municipality. It was possible to observe a low interaction in the accesses by the citizen to the digital platforms of the Municipality, caused, among others, by the ignorance of the services offered in the platforms and the outdated information; It was found that the information is usually outdated and therefore the performance that it performs is usually half.

Keywords: citizen perception; open government; public image; social networks; government actions.

1. INTRODUCCIÓN

Este artículo hace parte del primer momento de la investigación en curso sobre “Impacto en la gobernabilidad e imagen pública de las acciones de gobierno frente a la pandemia del COVID-19. Caso municipio de Pueblo Bello, César”. Por lo que se propuso indagar la percepción ciudadana en general del gobierno de la municipalidad respecto a la imagen pública y el gobierno abierto durante los primeros meses del año 2021, para luego compararlo, en un segundo momento de la investigación, con las opiniones de los pobladores del municipio, de los mismos tópicos, respecto de las acciones desarrolladas para hacerle frente a la pandemia del COVID-19 durante el año 2020 y lo corrido del año presente, para posteriormente proponer algunas recomendaciones que permitan mejorar la imagen institucional de la administración del municipio de Pueblo Bello, César, frente a la política de gobierno abierto.

EL GOBIERNO ABIERTO

El gobierno abierto es un movimiento global que se intensificó con la formación de la *Open Government Partnership* (OGP, en español: Alianza Gobierno Abierto - AGA -) como una iniciativa que busca mejorar la calidad gubernamental y fomentar la participación ciudadana debido a una deficiencia de los modelos tradicionales de la gestión pública, por lo que se buscan nuevas formas de hacer y repensar el rol de los distintos actores, especialmente, de la ciudadanía. El gobierno abierto es, también, una tendencia que utilizan las administraciones para entrelazar el acceso a datos e información, así como garantizar la transparencia y la rendición de cuentas, que fortalezcan la participación ciudadana en las actividades de gobierno y en el proceso democrático (Corrado, Baronio y Vianco, 2017).

Por otro lado, Gobierno abierto, según Vicente (2018) es una forma de interacción, creada con la finalidad de brindar información a los ciudadanos de los procesos que se gestan en la administración, en aspectos de interacción cultural, social, procesos organizacionales y en las formas de interacción de la ciudadanía y la administración. Esto es de vital importancia y hace énfasis en la digitalización de los procesos facilitando el acceso a la información pública, estableciendo una cercanía directa entre ambos actores, y constituyéndose como una herramienta de cambio para el ciudadano y el gobierno, formando una relación codependiente, ya que, si no existe participación y aportación de ambas partes, el trabajo para lograr esta comunión será infructífero.

De la misma forma, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2017) manifiesta que el gobierno abierto constituye una nueva forma de gobernar, creado con la finalidad de atender las constantes demandas ciudadanas. Los Gobiernos necesitan transparentar la gestión pública, garantizar el acceso a la información pública y fortalecer la interacción y colaboración con los diversos sectores de la sociedad para una eficiente y eficaz prestación de los servicios públicos, y mejoramiento de la calidad de vida de la población.

SOBRE PERCEPCIÓN E IMAGEN PÚBLICA

Como expresa Rivadeneira (2016) la percepción es definida como aquel conocimiento o saber que se tiene de un objeto y sus movimientos por medio de la interacción directa o actual. Partiendo de esto, la percepción es un proceso neurológico en el cual intervienen experiencias previas relacionadas con la memoria y el juicio. Asimismo, Pernet (2018) expresa que la palabra percepción está relacionada con el conocimiento y la idea que tenemos hacia algo. Es la sensación interna que resulta de una opinión material sobre algo externo. Este término es esencial, porque se debe entender que la imagen, es lo que percibe cierto público y que genera a través de ello lo llamado “imagen pública”.

De la imagen pública Álvarez, Labrada & Vega (2019) expresan que es un conjunto de estímulos unidos a una empresa, entidad u organización y se alcanza la interacción con las personas o la comunidad llegando a tener la capacidad de sintetizar y dimensionar los elementos que están ligados a la primera, por cuanto sus valoraciones se ramifican a todas las formas de comunicarse y promocionarse. Es por ello que conocer la imagen pública, se convierte en un instrumento estratégico para las instituciones, en tanto permite dar el primer paso con vistas a mejorar su desempeño. La imagen pública constituye un valor diferenciador y duradero que se acumula en la memoria social.

METODOLOGÍA

La investigación realizada es de tipo no experimental, dentro de un enfoque cuantitativo; según su intervención, se determina como un estudio observacional descriptivo de corte transversal; el cual se adaptó a las condiciones del estudio y permitió cumplir con los objetivos propuestos.

La población objeto de la investigación son los habitantes residentes en el municipio de Pueblo Bello, incluyendo zona urbana y rural, localizado en la Sierra Nevada de Santa Marta, a una altitud de 1.200 m.s.n.m. y tiene un clima de 22 °C. Fundado en el año 1777; se estableció como municipio por medio de la ordenanza N° 037 del 10 de diciembre de 1997, dando la separación del municipio de Valledupar, de esta forma se convirtió en el municipio más joven del departamento del César.

El municipio políticamente se compone de (5) corregimientos, entre ellos están Nabusímake, Jewrwa, Nuevo Colón, La Honda y las Minas de Iracal, y se compone de 86 veredas. Cuenta con una población que asciende los 29.437 habitantes, con una distribución de género hombre 50,6% y mujeres de 49,4%. La población está distribuida así: población urbana 31,8% y población rural 68,02%; es diversa culturalmente, sin embargo una gran parte comprende población indígena con un 53,4% los cuales pertenecen a los pueblo Arhuacos y Kankuamos, otros grupos étnicos como afrodescendientes también tienen presencia en el municipio con un 0,20%.

Esta investigación aplicó un muestreo probabilístico utilizando el método de la bola de nieve, con un nivel de confianza de 95 % y un error de 6.5 %, que obtuvo una muestra de 90 habitantes de la población con acceso a las redes sociales. Como técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta, y como instrumento de recolección, un cuestionario de 12 ítems.

Las variables utilizadas para la elaboración de la encuesta en las acciones de gobierno fueron: la percepción ciudadana, la imagen pública y el gobierno abierto; diseñando un instrumento que permitió medir el nivel de satisfacción ante el uso de la página web y las diferentes plataformas digitales usadas para el manejo del buen gobierno, con el fin de aumentar la participación ciudadana.

Se diseñó un instrumento de investigación basado en tres dimensiones, una dimensión socioeconómica, donde se identifican aspectos generales del encuestado, una dimensión de percepción ciudadana frente a las acciones de gobierno y por último una dimensión de percepción respecto a las políticas implementadas por el municipio en materia de gobierno abierto y participación ciudadana.

La evaluación establecida para medir cada una de las preguntas, fueron las siguientes: para el contexto socioeconómico se diseñaron preguntas cerradas con una sola opción y para la dimensión de percepción y gobierno abierto se diseñaron preguntas en escala Likert, que nos permitió medir el nivel de frecuencia de cada una de las respuestas otorgadas en el grado de satisfacción, grado neutral o el grado de satisfacción pertinente para cada pregunta.

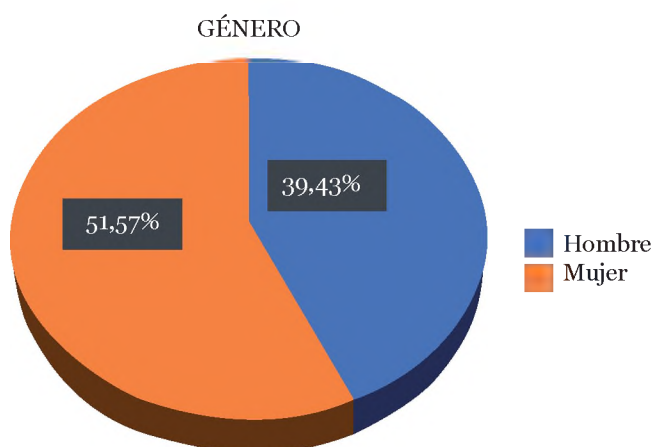
La aplicación del instrumento fue a través de una bola de nieve, es una herramienta que se utiliza como motor o formulario de *Google* que tuvo como finalidad comunicar a la pobla-

ción objeto, se aplica un aplicativo *doc* de *Google*, posteriormente se sensibilizó, se dio paso a los respectivos permisos de la información y se analizaron los datos. Fue difundido por las redes sociales *WhatsApp*, *Instagram*, *Facebook* como medio multiplicador, obteniendo como resultado la muestra de 90 encuestados, teniendo en cuenta que la población a la que va dirigida son aquellas personas que gozan de acceso a telefonía *Smartphone* que les permite gozar de las diferentes redes sociales existentes en la actualidad.

RESULTADOS

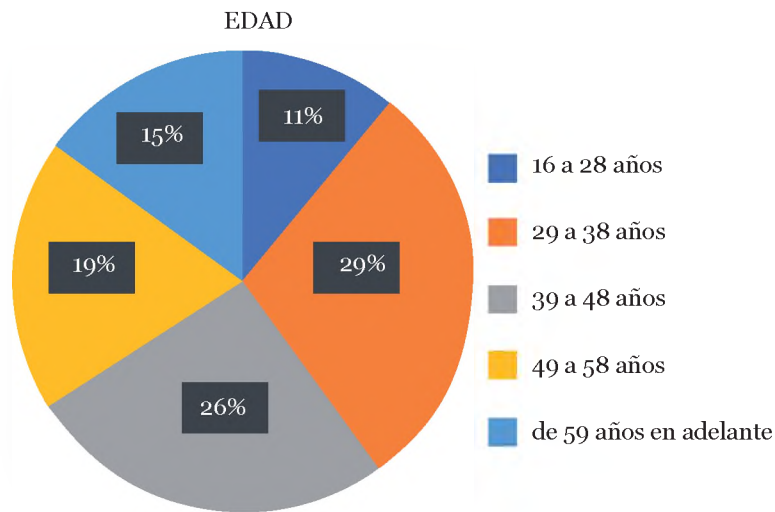
Los resultados de esta investigación arrojaron datos importantes sobre el comportamiento de la percepción que tiene la comunidad sobre la imagen pública, el gobierno abierto en el municipio de Pueblo Bello, César. Para su realización, se encuestó un total de 90 ciudadanos, mujeres y hombres entre los 16 y 59 años, los datos obtenidos se analizaron y posteriormente fueron tabulados dando a conocer los resultados expuestos.

Partiendo de los resultados expuestos el cuestionario fue respondido por 90 habitantes del Municipio de Pueblo Bello, César, de los cuales el 39,43% es de género masculino, mientras que prevalece con un 51,57% el género femenino.



Fuente: Elaboración propia. (2021)

El rango de edad de los participantes: el 11% de personas encuestadas están entre 16 a 28 años; el 29% corresponde a personas entre 29 a 38 años; el 26% a personas entre 39 a 48 años, el 19% de las personas entre los rangos de edad 49 a 58 años y un 15% personas mayores de 59 años. Observándose que la mayoría de los encuestados se encuentran entre 29 y 48 años con un 55%.



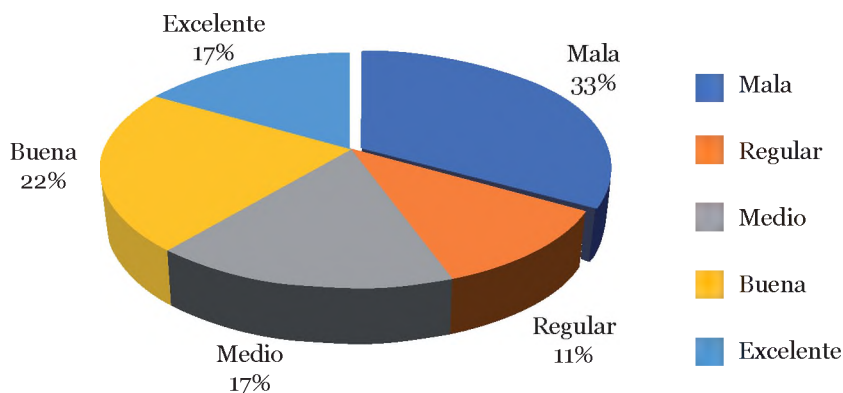
Fuente: Elaboración propia. (2021)

Pregunta No. 1

¿Cuenta con una página WEB oficial el Municipio de Pueblo Bello y funciona un apartado de Gobierno Abierto?

El 33% de los ciudadanos que participó en la encuesta manifestó que la página *WEB* oficial del municipio de Pueblo Bello, César, tiene un funcionamiento malo, el 11% expresó que era regular, el 17% dijo que servía pero con errores, mientras que el 22% de las personas que participaron consideraron que la página *web* tiene una buena funcionalidad, el 17% de los encuestados expuso que la pagina funciona excelente.

Se cuenta con una página *web* oficial el Municipio de Pueblo Bello y funciona un apartado de Gobierno Abierto?



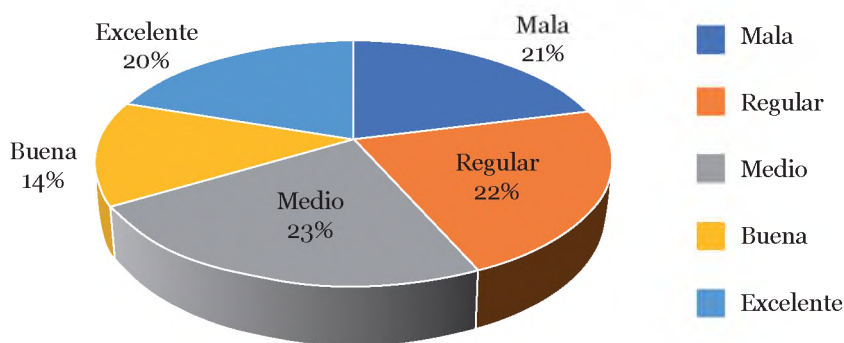
Fuente: Elaboración propia. (2021)

Pregunta No. 2

¿Se publica en la página WEB un procedimiento claro para que el ciudadano(a) pueda solicitar información pública?

Dentro de los estudios realizados se observó que el 21% de la población manifestó que es mala la información en la página Web sobre el procedimiento para solicitar información pública, el 22% dijo que era regular, mientras que el 23% de los ciudadanos ha revelado que existen inconsistencias en la información que se publica, un 20% de los encuestados expresaron que la página web tiene un excelente procedimiento, ya que publica información clara y actualizada.

Se publica la página *web* un procedimiento claro para que el ciudadano (a) pueda solicitar información pública?



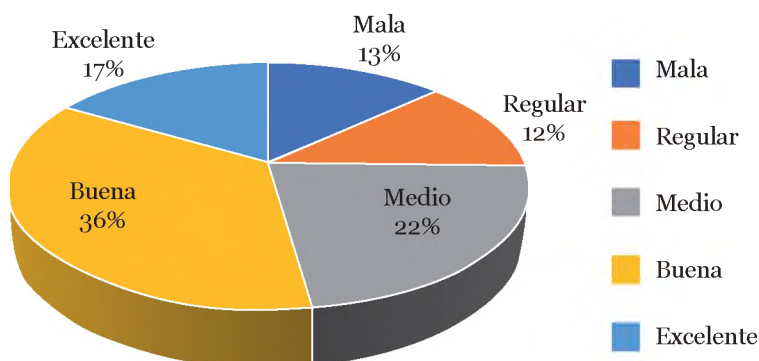
Fuente: Elaboración propia.

Pregunta No.3

¿Existe un motor de búsqueda?

El 36% de los encuestados ha exteriorizado que conoce el motor de búsqueda de la página web del municipio, el 17% manifestó que el motor de búsqueda es excelente, el 13% que es malo y, posteriormente, el 12% ha dicho que es regular.

¿Existe un motor de búsqueda?



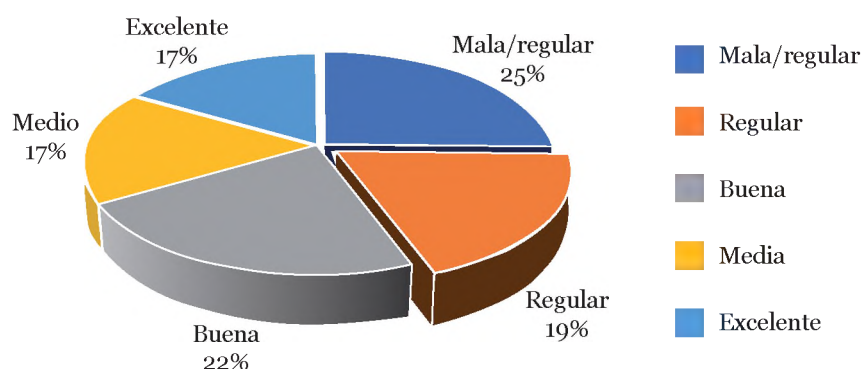
Fuente: Elaboración propia.

Pregunta No. 4

¿Resulta fácil localizar la información pública?

El 25% de los encuestados ha manifestado que el acceso a la información pública es mala, el 22% de los entrevistados dijo que le era fácil localizar la información pública, el 19% expresó que era regular y el 17% explicó que era excelente, clara y concisa la información pública disponible, mientras que el resto, el 17%, dijo que servía con dificultades.

¿Resulta fácil localizar la información pública?



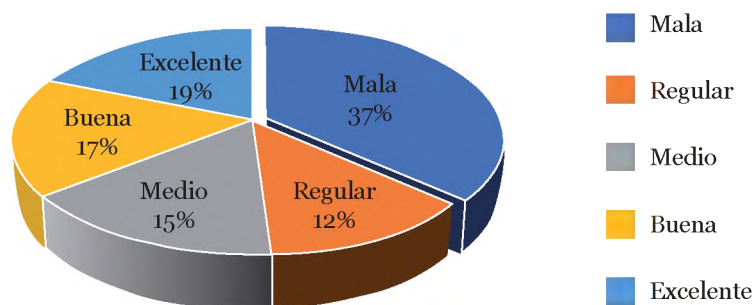
Fuente: Elaboración propia. (2021)

Pregunta No. 5

¿Existen datos abiertos a disposición de la ciudadanía?

El 37% de los entrevistados dijo que los datos a disposición de la ciudadanía son malos, el 19% expresó la excelencia que se tiene al disponer de los datos públicos, el 17% manifestó que es bueno, el 15% declaró que es medio y el 12% de la población encuestada exteriorizó que es regular la existencia de datos abiertos a disposición de la ciudadanía.

¿Existen datos abiertos a disposición de la ciudadanía?



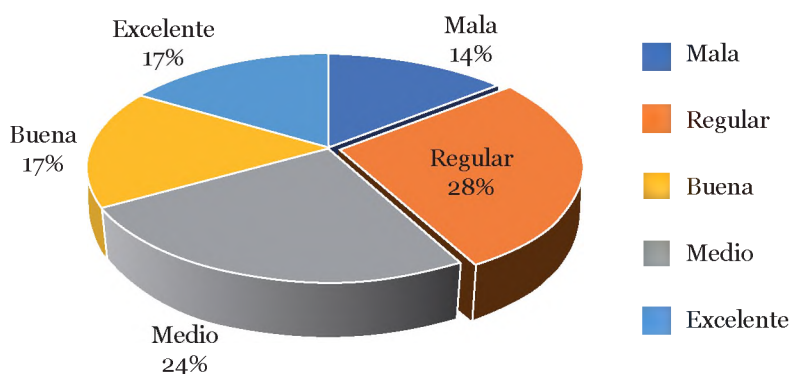
Fuente: Elaboración propia. (2021)

Pregunta No. 6

¿Se pueden abrir esos datos e información utilizando un procesador de texto, hoja de cálculo o programa estadístico, es decir, se puede manipular por el/la ciudadano/a?

El 28% de los encuestados expreso que era regular, el 24% dijo que era medio ya que los datos al momento de abrirlos eran muy tediosos y poco manipulable para el ciudadano, el 17% manifestó que es excelente ya que se pueden abrir los datos y la información, las hojas de cálculo y demás, y por último el 17 % declaró que es buena, porque es fácil utilizar las herramientas de la página y por ende es fácil de manipular.

¿Se pueden abrir esos datos e información utilizando un procesador de texto, hoja de cálculo o programa estadístico, es decir, se pueden manipular por el/la ciudadano/a ?



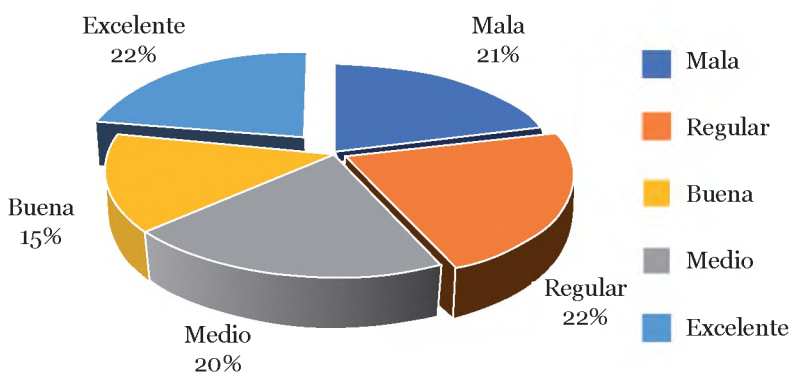
Fuente: Elaboración propia. (2021)

Pregunta No. 7

¿Qué tan actualizada está la información que le entregan las autoridades municipales?

Los datos expuestos manifestaron que el 22% de la población encuestada dijo que es regular, otro 22%, que es excelente, el 21% expresó que es mala por que los datos no están actualizados, el 20%, que es medio y el 15%, que es buena, ya exteriorizan que la información entregada por las autoridades municipales es actualizada.

¿Que tan actualizada esta la información que le entregan las autoridades municipales ?



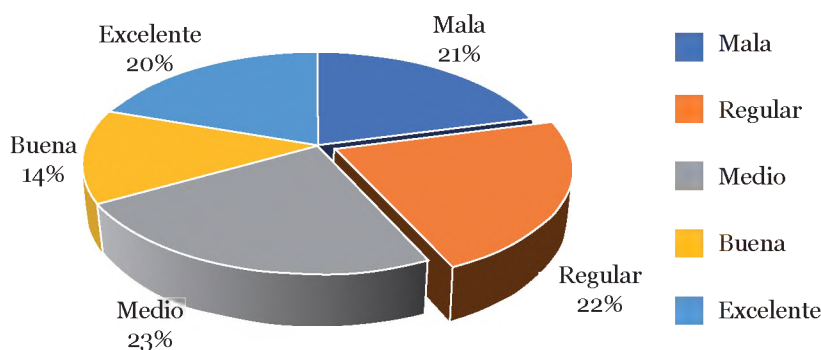
Fuente: Elaboración propia. (2021)

Pregunta No. 8

¿Considera que la información que proporciona el Gobierno Municipal es de utilidad a el / la ciudadano/a?

El 23% de los ciudadanos ha manifestado que la información es parcialmente útil, el 22% expresó que es regular, el 21% exterioriza que es mala, porque no proporciona información útil, un 20% de los encuestados dijeron que era excelente y un 14%, que era buena.

¿Considera que la información que proporciona el Gobierno Municipal es de utilidad a el/la ciudadano/a?



Fuente: Elaboración propia. (2021)

DISCUSIÓN Y RESULTADOS

La percepción ciudadana frente a la política de gobierno abierto del municipio de Pueblo Bello, César, de acuerdo a los resultados de la investigación, fue positiva. La participación más activa fue por parte de las personas entre los rangos etarios de 29 a 48 años, siendo estos los mayores consumidores de información difundida por las redes sociales.

Así mismo, el apartado de gobierno abierto y la funcionalidad de la página web de la alcaldía del municipio de Pueblo Bello, César, mostró un desempeño regular manifestado por los encuestados; debido a que un considerable porcentaje de las personas entrevistadas han exteriorizado que el acceso a la información pública es deficiente, ya que la información muchas veces no se encuentra en la página *web*.

No obstante, los encuestados manifestaron que los datos actualizados por parte de las autoridades municipales suelen ser eficientes, resaltando la información que suministra la administración de los diferentes temas de actualidad del territorio por medio de las redes sociales; *Facebook, Instagram, Twitter*, entre otros.

Sin embargo, los encuestados consideran que la información proporcionada por el gobierno municipal es regular ya que la información suele ser desactualizada y por ende el desempeño que este realiza suele ser a medias.

De este modo, analizando los resultados de la encuesta se puede observar una percepción favorable de las herramientas implementadas por la administración municipal en materia de Gobierno abierto, no obstante existe un significativo porcentaje de encuestados que expresan una percepción desfavorable; esto nos indica que puede existir un desconocimiento por parte de la población de los servicios en línea o de la información publicada de los avances en materia de políticas, programas y proyectos que desarrolla en ente municipal en el territorio. De este modo, es de gran importancia que exista una comunicación oportuna alcaldía-población con la finalidad de fortalecer la interacción de la ciudadanía con la administración, esto permitirá el mejoramiento de la percepción de la imagen pública, la gobernabilidad en procura de una efectiva oferta de bienes y servicios a la población.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Álvarez, Labrada y Vega. (2019), La imagen corporativa como forma de gestión en el ámbito empresarial. Importancia de la imagen pública. *Opuntia Brava* (11) 3.
DOI: <http://200.14.53.83/index.php/opuntiabrava/article/view/800>

Bañuelo, J, & Cerillo, O. (2020). La construcción de la imagen pública de Hugo López-Gatella través del meme en el contexto de la pandemia de COVID-19. *Revista de cultura digital*.
<https://www.milenio.com/opinion/varios-autores/comunicar-la-politica-algo-mas/la-construccion-de-la-imagen-de-lopez-gatell>

Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2017). *Desde el gobierno abierto al Estado abierto en América Latina y el Caribe*. <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/44769>

Corrado, Baronio y Vianco. (2017). Gobierno abierto: Definiciones y alcances. *Revista fundamento* No 12 (2017) <https://revista.eco.unrc.edu.ar/index.php/fundamentos/article/view/29/20>

Díaz, A. (2020). Manual de imagen corporativa para la gestora pública de la seguridad social de largo plazo. Proyecto de grado. <http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/25253>

Ferruz, S. (2018). Reputación corporativa. Estudio del concepto y las metodologías para su medición: propuesta de un concepto y metodología de consenso. Tesis doctoral.
<https://eprints.ucm.es/47772>

Función Pública. (2021). Gobierno abierto.
<https://www.funcionpublica.gov.co/glosario/-/wiki/26415658/Gobierno+Abierto>

González, M., Campos, D., Juanatey y Dopico, J. (2020). *Percepción de la imagen pública de la ciudad de A Coruña por sus ciudadanos*. LIBRO DE ACTAS, IV Congreso sobre Arquitectura y Cooperación al Desarrollo ArCaDía 4, p.p123-130.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6290395>

Jiménez, F. (2017). Análisis de la opinión pública sobre la imagen de la facultad de comunicación social (facso), perteneciente a la Universidad de Guayaquil. Periodo 2017. Repositorio.
repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/18612

Martínez, M. y Túñez, J. (2021). En su investigación titulada “La gestión de la comunicación de crisis en las organizaciones. Efectos de la entropía en el caso BBVA-Villarejo”. *Revista de estudios de comunicación komunikazio ikasketen aldizkaria*. 26 – Núm. 26(50) 147-165
<https://doi.org/10.1387/zer.22074>

Naser, Fideleff y Tognoli. (2020). Participación ciudadana en los asuntos públicos.
<https://www.cepal.org/es/publicaciones/46645-participacion-ciudadana...>

Pernett, S. (2018). Análisis de la imagen pública del presidente de la república del Ecuador a través de su fan page oficial de Facebook: caso Lenin Moreno. Trabajo de grado para la obtención del título de: Licenciada en Relaciones Públicas y Comunicación Organizacional. repositorio.
repositorio.ute.edu.ec/handle/123456789/18583

Ramírez, A. (2021). *Participación ciudadana y percepción frente a la gestión pública: el caso del municipio de Sincelejo-Sucre*, Tesis presentada a la Universidad del Norte para optar al Grado de Magíster en Desarrollo Social.
<http://manglar.uninorte.edu.co/bitstream/handle/10584/8100/132332.pdf?se>

Real Academia Española: Diccionario de la lengua española, 23.^a ed., [versión 23.4 en línea].
<https://dle.rae.es> [30/05/2021].

Ryzhkov, A., & López, N. (2020). Imágenes públicas de México en Corea del Sur. *Online Journal Mundo Asia Pacífico*, 9(17), 39-56. <https://doi.org/10.17230/map.v9.i17.03>

Rivadeneira, M. (2016). Análisis de la construcción de la imagen pública que Jimmy Morales ha realizado como artista, político y presidente. tesis de grado.
<https://alexcastilloblog.files.wordpress.com/2017/01/rivadeneira-maria.pdf>

Vicente. (2018). Análisis de las acciones de gobierno abierto desde la perspectiva de la participación ciudadana, emprendidas en el municipio de Puebla en el periodo 2014 – 2016. Tesis para obtener el grado de maestría. <https://repositorioinstitucional.buap.mx/handle/20.500.12371/920>

CURRICULUM VITAE

Antonio Yesid Pedroza Estrada

Docente Investigador, Escuela Superior de Administración Pública - ESAP, Colombia.
antonio.pedroza@esap.edu.co

Martha María Charris Balcázar

Administradora Pública, Escuela Superior de Administración Pública - ESAP, Colombia.
marthacharrisacademico@gmail.com

Ana Elvira Mercado

Administradora Pública, Escuela Superior de Administración Pública - ESAP, Colombia
anamercado@esap.edu.co

Wilfer De León Fernández

Administrador Público, Escuela Superior de Administración Pública - ESAP, Colombia.
wilferfernandez@esap.edu.co

ANEXOS

Encuesta Estructurada

Entidad: Escuela Superior de Administración Pública

ESAP

Investigación de tipo académica

Componente socioeconómico de los Agentes Educativos

Género:

Hombre _____ Mujer _____

Edad

20 – 29 años

30 – 39 años

40 – 49 años

Más de 50 años

Barrio: _____

Vivienda

- Arrendada
- Propia (pagando)
- Propia (libre de deuda)
- Familiar

Preguntas referentes a Gobierno abierto del Municipio de Pueblo Bello frente al COVID	Escala				
	Mala /regular	Regular/Bien			Excelente
¿Se cuenta con una página WEB oficial el Municipio de Pueblo Bello y funciona un apartado de Gobierno Abierto?	1	2	3	4	5
¿Se publica en la página WEB un procedimiento claro para que el ciudadano (a) pueda solicitar información pública?	1	2	3	4	5
¿Existe un motor de búsqueda?	1	2	3	4	5
¿Resulta fácil localizar la información pública?	1	2	3	4	5
¿La respuesta a las solicitudes de información se encuentra en un –lenguaje ciudadano?	1	2	3	4	5
Percepción frente al acceso de la información pública frente a las acciones de gobierno.					
¿Existen datos abiertos a disposición de la ciudadanía?	1	2	3	4	5
¿Se pueden abrir esos datos e información utilizando un procesador de texto, hoja de cálculo o programa estadístico, es decir, se pueden manipular por el/la ciudadano/a?	1	2	3	4	5
¿Qué tan actualizada está la información que le entregan las autoridades municipales?	1	2	3	4	5
¿Considera que la información que proporciona el Gobierno Municipal es de utilidad a el/la ciudadano/a?	1	2	3	4	5

Fuente: Elaboración propia.